



Agenda

- n [Extra ledenvergadering](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Ledenvergadering](#)
- n [Bijeenkomst P&O-ers en Opleiders](#)
- n [Toekomst en Techniek](#)
- n [Relatie Event](#)



Extra ledenvergadering

Dinsdag 22 augustus, 16.00-18.00 uur, extra ledenvergadering, locatie CendrisBSC te Den Haag.



Bestuursvergadering

Dinsdag 29 augustus, 12.00-14.30 uur, locatie WGCC te Leidschendam.



Bestuursvergadering

Dinsdag 12 september, 12.20-14.00 uur, locatie Vocalcom te Naarden.



Ledenvergadering

Dinsdag 12 september, 14.00-16.00 uur, ledenvergadering met aansluitend borrel, locatie Vocalcom te Naarden.



Bijeenkomst P&O-ers en Opleiders

Donderdag 14 september, 10.00-12.30 uur, Bijeenkomst P&O-ers en Opleiders, locatie Sitel te Arnhem.



Toekomst en Techniek

Dinsdag 10 oktober, vanaf 13.30 uur, WGCC seminar bij NEC Philips te Hilversum.



Relatie Event

Dinsdag 7 november, vanaf 14.00 uur in Zoetermeer.

Index

- n [Personeelsleden van Telepartners De Rijk behalen starterscertificaat](#)
- n [EZ onderzoek naar zelfregulering en consumentenirritatie](#)
- n [Reserveer alvast de volgende data in uw agenda](#)
- n [De ConsuWijzer is operationeel](#)
- n [Inzenddatum NCCBP 2006 verlengd tot 20 augustus](#)
- n [Ragma Sijstermans, HRM manager bij HCN](#)



Personeelsleden van Telepartners De Rijk behalen starterscertificaat

Het regende begin augustus diploma's en bloemen in Volendam. Vijftien medewerksters van het Rijper bedrijf 'Telepartners De Rijk BV' en haar zusteronderneming in Hoorn ontvingen uit handen van Will Cramer, vice-voorzitter van de Werkgeversvereniging Callcenters, hun starterscertificaat. Er heerste een feestelijke stemming. Terwijl het landelijke slagingspercentage op 75% ligt, slaagden bij Telepartners De Rijk alle medewerksters in één keer voor deze MBO-opleiding. Door de algemeen verbindend verklaring van de CAO en naleving van de 'Code Telemarketing' (een gedragscode voor de telemarketingsector), moet het personeel opleidingen volgen om aan alle hedendaagse kwaliteitseisen te kunnen voldoen. De volgende groep werknemers staat al in de startblokken voor de opleiding en binnenkort zullen alle zeventig werknemers van het nog groeiende bedrijf het certificaat in hun bezit hebben. Als blijk van waardering ontvingen alle deelnemers een prachtig boekje bij het in ontvangst nemen van hun certificaat.

[\(Examinering Starterscertificaat\)](#)

[top](#)



EZ onderzoek naar zelfregulering en consumentenirritatie

Enige tijd geleden heeft het Ministerie van Economische Zaken (staatssecretaris Van Gennip) een onderzoek aangekondigd naar Telemarketing en consumentenirritatie. Inmiddels is het zover. Op dit moment is EZ bezig de exacte scope van het onderzoek te definiëren. Door middel van het onderzoek moet inzicht worden verkregen in:

1. de daadwerkelijke mate van irritatie en schendingen van de persoonlijke levenssfeer,
2. in hoeverre de werking van de zelfreguleringsinitiatieven afdoende kan worden beschouwd ter voorkoming van deze irritatie,
3. in hoeverre de huidige regelgeving in de praktijk ook handhaafbaar is tegen proportionele kosten.

Verschillende partijen worden verzocht zitting te nemen in de begeleidingsgroep. Het betreft vooralsnog Ministerie van Economische Zaken / ICT en EZ/ Telecommarkt, VNO-NCW, OPTA, Consumentenbond, en de stichting Infofilter. Naar verwachting zal het onderzoek in september van start gaan en in de maand november worden afgerond.

Op dit moment bekijken wij op welke wijze wij betrokken kunnen worden bij het onderzoek. Volgens de WGCC vindt het onderzoek te vroeg plaats, omdat de implementatie van de nieuwe 'richtlijn telemarketing' pas in September zal starten. Metingen in die startperiode zullen geen representatief beeld opleveren. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen rondom dit onderzoek.

[top](#)



Reserveer alvast de volgende data in uw agenda

Dinsdag 22 augustus (16.00-18.00 uur) vindt een extra ledenvergadering



plaats bij CendrisBSC te Den Haag. Tijdens deze vergadering wordt aandacht besteed aan de totstandkoming van de nieuwe CAO en de effecten van de nieuwe Richtlijn Telemarketing. Deze bijeenkomst wordt afgerond met een borrel.

Op dinsdag 10 oktober om 13.30 uur organiseert WGCC bij NEC Philips te Hilversum het seminar 'Toekomst en Technologie'. Tot slot vindt op dinsdag 7 november, vanaf 14.00 uur het jaarlijkse relatie event plaats in Zoetermeer. Dit belooft een spetterend evenement te worden.

[top](#)



De ConsuWijzer is operationeel

Op 6 juli jl. is de ConsuWijzer operationeel geworden. De ConsuWijzer is het nieuwe informatieloket voor consumenten van de Consumentenautoriteit, de NMa en OPTA. ConsuWijzer bestaat uit een website (www.consuwijzer.nl) en een telefoonnummer dat vanuit heel Nederland tegen lokaal tarief kan worden gebeld (tel. 088- 070 7070). De website is de primaire ingang en biedt de consument praktisch advies over zijn rechten en plichten. De consument vindt er veel informatie, praktische tips, voorbeelden en telefoonnummers van organisaties als geschillencommissies. Ook bevat de website hulpmiddelen als voorbeeldbrieven en infobladen. Heeft de consument een vraag waarop hij het antwoord niet vindt op de website, dan kan hij telefonisch contact zoeken. Op de terreinen van de drie deelnemende toezichhouders biedt ConsuWijzer uitgebreide informatie worden vragen beantwoord. Alle contacten worden geregistreerd, omdat zij voor de toezichhouders belangrijke informatie kunnen bevatten voor hun toezichhoudende bevoegdheden. Vorige maand berichtten wij u al dat wij op verzoek van de ConsuWijzer informatie over telemarketing en de stichting Consumentenlijn Telemarketing hebben aangeleverd.

[\(ga naar ConsuWijzer\)](#)

[top](#)



Inzenddatum NCCBP 2006 verlengd tot 20 augustus

De inzenddatum van het 9de Nationale Contact Center Benchmark Onderzoek is verlengd tot 20 augustus 2006. Mocht u de vragenlijst nog niet hebben ontvangen: meldt u dan aan via info@nccbp.nl, of vul de vragenlijst via internet in. Dit kan dus nog tot 20 augustus 2006. Deelnemers aan het strikt vertrouwelijke onderzoek ontvangen gratis een gepersonaliseerd rapport, waarin de eigen cijfers worden vergeleken met die van een zelf te kiezen referentiegroep, bijvoorbeeld branche, grootte, en/of regio etc. Deelnemers aan het onderzoek worden uitgenodigd voor de eindpresentatie op 3 oktober bij Randstad in Diemen. Tijdens deze dag wordt u een beeld geschetst van de contact center markt in Nederland anno 2006.

[\(Nationaal Contact Center Benchmark Platform\)](#)

[top](#)



Ragma Sijstermans, HRM manager bij HCN

Bij HCN is per 1 augustus 2006 de functie van Manager HRM ingevuld door Ragma Sijstermans. Voorheen was zij werkzaam bij Daimler Chrysler Contact Assistance Center te Maastricht. Zij was nauw betrokken bij het vormgeven van loopbaantrajecten, de implementatie van competentie management, de herstructurering van het HR beleid volgens op een fusie en bij personeelsmanagement bij een reorganisatie. Ragma Sijstermans zal het HR beleid voor HCN vanuit het hoofdkantoor te Tilburg centraal gaan uitzetten. Wij wensen haar veel succes!

[top](#)



COLOFON

Voor nadere informatie over artikelen in deze nieuwsbrief kunt u contact opnemen met:

Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC)

Overgoo 11
Postbus 262

2260 AG Leidschendam
tel. 070-3206744
fax. 070-3179600
e-mail info@wgcc.nl

Aan verspreiding van deze nieuwsbrief zijn geen kosten verbonden. Verdere verspreiding van deze nieuwsbrief binnen de eigen organisatie is toegestaan. WGCC aanvaard geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit eventuele fouten of onjuistheden in deze uitgave. Ook kunnen aan de inhoud van deze uitgave geen rechten worden ontleend.

[wijzigen emailadres](#) | [afmelden](#) | [contact](#)